

Factores influyentes en la satisfacción del paciente en consulta externa de un hospital público.

Influencing factors in patient satisfaction in outpatient consultation in a public hospital.

Murillo-Del Pezo, Valeria Stephania ¹; Espinoza-Lainez, Janio Roberto ²; Quilumba-Sánchez, Cristian Guillermo ³.

¹ Universidad Iberoamericana del Ecuador; Ecuador, Quito; <https://orcid.org/0009-0006-8757-1042>; valeriamurillo92@gmail.com

² Universidad Iberoamericana del Ecuador; Ecuador, Quito; <https://orcid.org/0009-0004-2630-566X>; janioespinoza@gmail.com.

³ Universidad Iberoamericana del Ecuador; Ecuador, Quito; <https://orcid.org/0000-0002-9732-5762>; cristiansito82@hotmail.com.

Cita: Murillo-Del Pezo, V. S., Espinoza-Lainez, J. R., & Quilumba-Sánchez, C. G. (2025). Factores influyentes en la satisfacción del paciente en consulta externa de un hospital público. *Innova Science Journal*, 3(2), 110-125. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n2/58>

Recibido: 19/02/2025

Aceptado: 15/03/2025

Publicado: 30/04/2025



Copyright: © 2025 por los autores. Este artículo es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional. (CC BY-NC)**.

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

¹ Autor Correspondencia

 <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n2/58>

Resumen: El objetivo de este estudio fue identificar los factores que influyen en la satisfacción del paciente en la consulta externa de un hospital público. Para ello, se utilizó una metodología de tipo descriptiva y analítica, con un enfoque retrospectivo, complementada por una revisión sistemática de artículos científicos relacionados con el tema. Se analizaron 22 estudios que destacan diversos factores administrativos, asistenciales y personales, como la edad y el sexo, que inciden directamente en la percepción de la atención médica. Los resultados evidencian que la satisfacción del paciente se sitúa, en general, en un nivel medio. Como conclusión, se identificaron factores determinantes como la calidad de la relación entre el equipo de salud y el paciente, la infraestructura del establecimiento, el tiempo de espera y las condiciones de limpieza. Asimismo, variables personales como el sexo y el nivel educativo también influyen en la valoración final de la atención recibida, situando la satisfacción en un rango de medio a bajo.

Palabras clave: Atención; factores; nivel; pacientes; satisfacción.

Abstract: The aim of this study was to identify the factors that influence patient satisfaction in the outpatient department of a public hospital. For this purpose, a descriptive and analytical methodology was used, with a retrospective approach, complemented by a systematic review of scientific articles related to the subject. Twenty-two studies were analyzed, highlighting various administrative, assistance and personal factors, such as age and sex, which have a direct impact on the perception of medical care. The results show that patient satisfaction is, in general, at a medium level. In conclusion, determining factors such as the quality of the relationship between the health care team and the patient, the infrastructure of the facility, waiting time and cleanliness were identified. Likewise, personal variables such as sex and educational level also influence the final evaluation of the care received, placing satisfaction in a medium to low range.

Keywords: Care; factors; level; patients; satisfaction.

1. Introducción

La satisfacción de los usuarios en los servicios de salud es un tema de estudio a nivel mundial, orientado a mejorar la calidad del sistema sanitario global y a cumplir objetivos específicos relacionados con el bienestar de la población. Por ello, se consideran múltiples factores —administrativos, asistenciales y personales— que pueden incidir en el nivel de satisfacción de los pacientes al recibir atención en instituciones públicas (Rengifo Lozano y Ultreras Rodríguez, 2023).

La Organización Mundial de la Salud (Domaure Salazar et al., 2024) destaca la relevancia de ofrecer servicios de salud de calidad, desde la atención primaria hasta el seguimiento continuo, subrayando que la relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente es fundamental para lograr una atención eficaz. Sin embargo, organismos como la OCDE, la OMS y el Banco Mundial advierten que la baja calidad de los servicios de salud es un problema global, afectando tanto la salud de los pacientes como la economía familiar, debido a deficiencias en infraestructura, diagnósticos y tratamientos (Castelo Rivas et al., 2022).

En países como Estados Unidos, ya se implementan sistemas robustos de control y mejora de calidad en los servicios de salud, respaldados por recursos financieros adecuados (Jessee, 2020). En China, se ha observado que factores como la edad, el nivel educativo y el ingreso anual son determinantes en la satisfacción del paciente. Los adultos tienden a estar más conformes por su actitud respetuosa hacia el personal médico, mientras que las personas con mayor educación muestran mayor comprensión y aceptación del sistema. En América Latina, y particularmente en países como Panamá y Colombia, la educación juega un papel clave en la percepción del sistema de salud. Los pacientes con mayor nivel educativo tienden a ser más críticos y conscientes de los problemas estructurales, lo que puede traducirse en menores niveles de satisfacción (Moreta Puca & Manzano Quisimalin, 2024).

En Ecuador, se reconoce que mejorar la atención en el sistema público de salud debe ser una prioridad. Los pacientes valoran no solo el trato humano, sino también aspectos como la infraestructura, el ambiente de las salas de espera y la eficiencia del equipo médico. La comparación con clínicas privadas hace que las expectativas sean más altas. Además, el nivel de ingreso económico puede influir, ya que permite optar por servicios de mejor calidad (Ulloa Sabogal et al., 2021).

Ante este contexto, surge la pregunta central del presente estudio: ¿cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del paciente en la consulta externa de un hospital público? Identificar estas variables permite valorar el impacto de las políticas de salud implementadas y comprender cómo estas afectan la percepción, experiencia y actitud de los ciudadanos frente a los servicios de salud (De León Núñez y Ábrego Batista, 2020) El objetivo general es aportar conocimiento útil para fortalecer la calidad en la atención como un aspecto esencial para la salud pública.

2. Materiales y Métodos

La presente investigación se desarrolló a través de una revisión sistemática, para la cual se realizó una búsqueda bibliográfica en las bases de datos PubMed, SciELO, Dialnet y Google Académico. Aunque se consideró un amplio rango de fuentes, se excluyeron bases como Web of Science y Scopus, ya que los estudios encontrados en ellas no se

ajustaban al objetivo específico de esta investigación: identificar los factores que influyen en la satisfacción del paciente en la consulta externa de un hospital público.

Durante el proceso de búsqueda, se utilizaron palabras clave relacionadas con el tema, tales como: satisfacción de pacientes, atención del paciente, calidad de atención, consulta externa, factores del servicio de salud, factores que influyen en el paciente, factores de atención en el paciente y nivel de satisfacción del usuario. Estas palabras se combinaron mediante los operadores booleanos AND y OR para afinar los resultados.

La recopilación de información se organizó en una tabla de Excel, donde se registraron los aspectos más relevantes de cada estudio, especialmente aquellos que abordaban la satisfacción del paciente como indicador de calidad. Cada artículo fue analizado individualmente antes de ser incluido en la base de datos para garantizar su pertinencia.

Como resultado de este proceso, se identificaron 22 artículos que cumplían con los criterios de inclusión y se relacionaban directamente con la satisfacción de los pacientes que reciben atención en consulta externa, sirviendo como base para el análisis de esta investigación. La población de estudio estuvo conformada por 70 artículos de Google Académico, 38 artículos de Scielo, 10 artículos de Dialnet y 7 artículos de Pubmed.

2.1. Bajo los siguientes criterios se clasifico en:

2.1.1. Criterios de Inclusión

Los artículos de libre acceso para el lector, en idioma español, además de artículos que sean de los últimos 5 años, esto con el fin de que esta información sea la más actualizada posible en base a la satisfacción de los pacientes

2.1.2. Criterios de Exclusión

Los artículos reducidos, aquellos a los cuales no se tenía acceso gratuito, artículos aquellos que no contaban con las palabras completas en el título, además de artículos de reposición, que a pesar de tener información decidimos mantener la uniformidad de las revisiones bibliográficas de los autores, además de artículos que no contenían la información completa del objeto de estudio, y artículos que no contenían la metodología adecuada.

Figura 1.

Matriz prisma

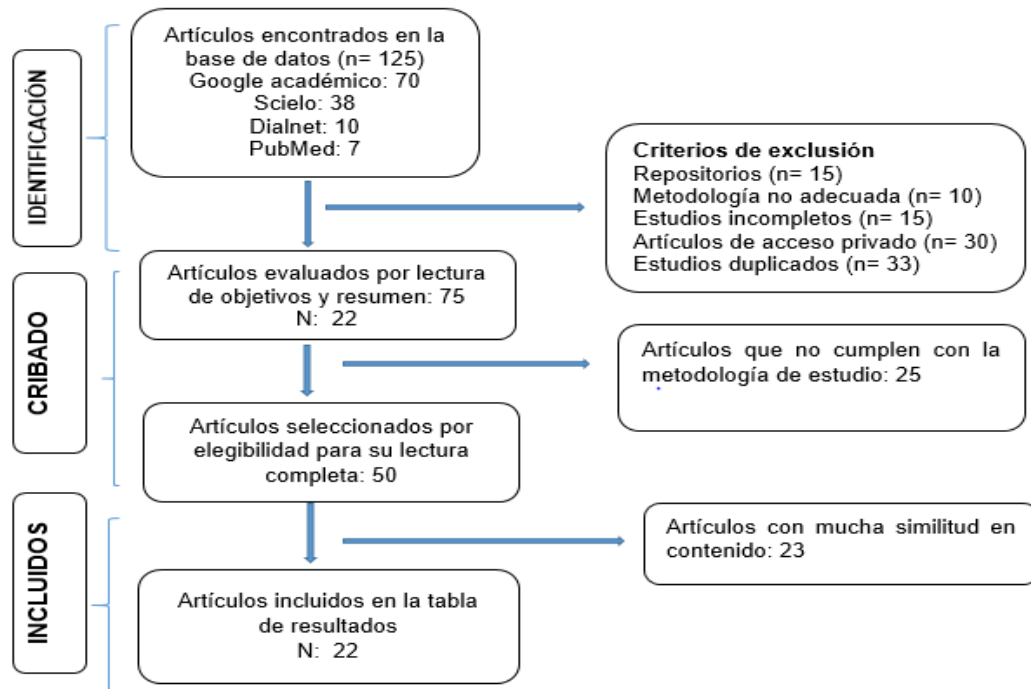


Tabla 1:

Artículos utilizados

N.º	TÍTULO DEL ARTÍCULO	OBJETIVO	REVISTA	METODOLOGÍA	RESULTADOS OBTENIDOS
1	Factores organizacionales y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud en Puno	Analizar el impacto de los factores organizacionales — como la calidad del servicio, la infraestructura, el cuidado brindado por el personal de enfermería y la motivación del personal de salud— en la satisfacción de los usuarios que acuden a los centros de salud ubicados en el departamento de Puno, Perú.	Revista Científica multidisciplinaria ULEAM MAGAZINE	La investigación se desarrolló teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y un diseño no experimental correlacional.	Los hallazgos de esta investigación permiten concluir que tanto la calidad del servicio como las condiciones de la infraestructura ejercen una influencia positiva y significativa en los niveles de satisfacción de los pacientes.
2	Satisfacción del Paciente de Diálisis en la Atención de Enfermería en un Hospital Público	Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al área de diálisis, en función de la atención brindada por el personal de salud en un hospital público de la ciudad de Machala.	Revista Ciencia Latina	Se llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con un diseño de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 112 pacientes que asisten regularmente al área de diálisis, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta basada en la escala SERVQUAL, diseñada para medir la calidad percibida del servicio. Los datos obtenidos fueron	Se determina que, en términos generales, la satisfacción del paciente es elevada, aunque existen aspectos importantes que no se están cumpliendo y que deberían ser atendidos por el personal de enfermería, ya que representan elementos cruciales en la relación entre

			organizados y analizados utilizando el software estadístico SPSS.	enfermero y paciente.	
3	Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?	Llevar a cabo una revisión documental con el propósito de identificar las dimensiones más empleadas para evaluar la satisfacción del usuario, así como los enfoques teóricos relevantes en las áreas de administración y enfermería que respaldan dicha evaluación. Además, se busca reconocer los instrumentos más utilizados para recolectar información objetiva sobre la experiencia de los pacientes que han recibido atención médica.	Polo del Conocimiento	Se llevó a cabo una revisión sistemática de literatura científica, utilizando diversas bases de datos y buscadores especializados en información académica.	La calidad de los servicios de salud estará determinada por la opinión del usuario, quien evalúa dichos servicios con el objetivo de contribuir a su mejora integral. Asimismo, hay factores, como las características sociodemográficas, que afectan significativamente la percepción del servicio; su relevancia reside en que los resultados pueden diferir dependiendo del grupo analizado.
4	Garantía de la Calidad en los Hospitales De Estados Unidos	La evaluación y aseguramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por los hospitales en Estados Unidos se estructuran en torno a cuatro programas fundamentales: los programas de garantía de calidad, revisión del uso de los servicios, gestión de riesgos y relaciones con pacientes y visitantes.	Salud Publica	Revisión sistemática de documento en la web	La garantía de calidad en las profesiones de la salud se sostiene, además, en un riguroso control de licencias y permisos para su ejercicio, con la participación de instancias tanto estatales como federales, así como en un amplio sistema de demandas por negligencia o mala praxis.
5	Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura	Identificar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería, ya que enfermería es la primera línea de acción en muchos de los establecimientos de salud.	Enfermería Cuidándote	El presente estudio es una revisión de literatura con diseño descriptivo, realizada siguiendo las recomendaciones metodológicas de PRISMA. Se basa en una investigación documental cuyo objetivo es identificar los factores que influyen, de manera positiva y negativa, en el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería.	Los elementos que impactan la satisfacción de los pacientes respecto a la atención de enfermería incluyen la comunicación cercana y emocional, la empatía mostrada, la duración del tiempo de espera, las capacidades cognitivas individuales de cada enfermero o enfermera, así como el ambiente físico y emocional tanto del paciente como del personal

				sanitario, entre otros aspectos.
6	¿Qué factores influyen en la satisfacción con los servicios médicos y de salud pública en América Latina y el Caribe?	Evalúa los factores que predicen la satisfacción de las personas con los servicios locales de salud pública	Lapolab	Este informe de Perspectivas evalúa los factores que predicen la satisfacción de las personas con los servicios locales de salud pública
				Las valoraciones de los recursos de salud pública pueden mostrar el alcance de la oferta de servicios sanitarios proporcionados por el gobierno, así como la calidad de dichos servicios. La satisfacción del paciente constituye un indicador cualitativo del desempeño de los sistemas de salud.
7	Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario	Determinar la experiencia y nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en una institución pública de salud, respecto a la atención recibida por los estudiantes de enfermería de la Universidad Industrial de Santander, desde la perspectiva de los propios usuarios.	Cuidarte	Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, que incluyó una muestra de 217 pacientes hospitalizados en una institución de salud, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE) en su versión en español.
				La mayoría de los usuarios valoró de manera favorable la atención brindada por los estudiantes, destacándose altos niveles en las dimensiones de satisfacción y experiencias con el cuidado, con calificaciones de 92.3 y 88.4 respectivamente. Además, una parte significativa de los encuestados expresó que no consideran necesario realizar mejoras en la atención recibida.
8	Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero.	Facsalud - UNEMI	Estudio de tipo relacional, de diseño no experimental, transversal.
				Los resultados indicaron que las participantes mujeres mostraron un nivel moderado de satisfacción en la dimensión humana, mientras que, en relación con el cuidado de enfermería, los pacientes expresaron que este fue aceptable o promedio.

<p>9</p>	<p>Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud</p>	<p>Determinar los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención recibida en la consulta externa.</p>	<p>UMECIT</p>	<p>Este estudio es descriptivo, narrativo y analítico de enfoque retrospectivo, e incluyó una revisión bibliográfica de 50 artículos relacionados con la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud.</p>	<p>La satisfacción de los usuarios depende de diversos elementos, como la atención del personal, la accesibilidad física y económica a los centros de salud, la calidad de la información proporcionada, y uno de los aspectos que generó mayor insatisfacción fue el tiempo de espera para obtener citas o turnos, así como la capacidad de respuesta de los servicios de salud hacia los usuarios.</p>
<p>10</p>	<p>Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social.</p>	<p>Acta medica peruana</p>	<p>Se realizó un estudio analítico de corte transversal con una muestra de 400 pacientes en un Servicio de Emergencia del Seguro Social de la región sur del Perú</p>	<p>Se determinó que hay una correlación moderada, positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario.</p>
<p>11</p>	<p>Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencias del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne</p>	<p>Analizar los factores determinantes en el nivel de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios que acuden a la sala de emergencias del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne</p>	<p>MASVITA</p>	<p>El estudio fue de tipo mixto, con diseño transversal y alcance descriptivo. Se aplicó un cuestionario desarrollado por el Ministerio de Salud Pública y adaptado a la población de estudio.</p>	<p>Un porcentaje considerable de los usuarios manifestó un alto grado de satisfacción respecto a la ubicación del centro de salud. La mayoría percibió que la atención recibida fue personalizada. No obstante, algunos usuarios señalaron haber experimentado actitudes discriminatorias por parte del personal durante su atención. Asimismo, dentro del grupo con un nivel educativo más alto, una minoría expresó insatisfacción con el servicio brindado.</p>
<p>12</p>	<p>Correlación entre tiempo consulta y satisfacción del paciente en primer nivel de atención</p>	<p>determinar la correlación que existe entre el tiempo de consulta y la satisfacción del paciente en un primer nivel de atención en México.</p>	<p>Revista Médica del Instituto de Seguridad Social de México</p>	<p>estudio transversal, observacional y analítico que incluyó a pacientes mayores de 18 años. Se midió el tiempo con cronómetro, así como la satisfacción mediante el cuestionario <i>Patient Doctor Relationship Questionnaire</i> (PDRQ-9)</p>	<p>La mayoría de los pacientes reportó estar conforme con la duración de la consulta médica; además, se observó que a medida que aumenta el tiempo de la consulta, la satisfacción de los</p>

					pacientes también tiende a ser mayor.
13	Factores determinantes de la satisfacción del usuario en centros de salud: rol de la calidad del servicio	Identificar los factores que más frecuentemente influyen en la satisfacción del usuario en centros de salud.	Redialuz	Investigación descriptiva con diseño documental, retrospectivo, no experimental.	La satisfacción con los servicios de salud es un concepto complejo y multidimensional, que está condicionado por factores subjetivos como las experiencias anteriores, las expectativas que el usuario tiene para el futuro y su entorno social.
14	Calidad del trato al paciente y satisfacción con el servicio de atención primaria	Demostrar la asociación entre la calidad del trato al paciente con la satisfacción usuaria en el servicio de atención primaria.	Revista Iberoamericana de Enfermería	Estudio transversal y multi céntrico, desarrollado durante setiembre a diciembre del 2023.	Se concluye que un trato deficiente aumenta la probabilidad de generar una mayor insatisfacción entre los usuarios. Se registran altos niveles de insatisfacción tanto a nivel general como en aspectos específicos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles, ya que más de la mitad de los usuarios expresan descontento en los centros de Atención Primaria.
15	Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a consultorios del médico y la enfermera de la familia.	Ecimed	Se desarrolló un estudio descriptivo de corte transversal en el período de octubre a diciembre de 2020, mediante un muestreo estratificado polietápico, con una muestra de 325 pacientes.	De las 15 variables analizadas, se encontró una asociación estadísticamente significativa en 7 de ellas con la satisfacción, específicamente en relación con el tiempo de espera previo a la consulta, la explicación del estado de salud al médico, la realización del examen físico, la toma de temperatura, la medición de la presión arterial, la explicación médica y el trato recibido por el médico.

<p>16</p> <p>Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario</p>	<p>Analizar los determinantes de la evaluación en la calidad de los servicios de salud públicos y privados usando como caso de estudio el Área Metropolitana de Monterrey</p>	<p>Horizonte Sanitario</p>	<p>Se trata de un estudio cuantitativo-exploratorio que emplea datos provenientes del estudio de percepción ciudadana "Así Vamos 2018", cuyo diseño garantiza representatividad a nivel estatal, municipal y por género dentro de la población objetivo.</p>	<p>Los usuarios emplean diversos criterios al evaluar las opciones de servicios de salud disponibles para ellos, lo que genera diferencias importantes al momento de comparar la calidad que brindan los distintos proveedores.</p>
<p>17</p> <p>Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos</p>	<p>Determinar los factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos.</p>	<p>Medisur</p>	<p>Estudio de tipo descriptivo, que incluyó a 210 pacientes atendidos en dos hospitales de la provincia del Santa, Perú. Se empleó un instrumento de 22 ítems basado en el modelo SERVQUAL.</p>	<p>La calidad del servicio fue alta en el hospital La Caleta y media en el hospital Eleazar Guzmán Barrón. Se observaron diferencias en la calidad del servicio, reflejadas en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p>
<p>18</p> <p>Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del hospital de un gobierno regional</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo del hospital de un gobierno regional</p>	<p>Dialnet</p>	<p>Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal.</p>	<p>Se concluyó que hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo del hospital. Además, se señaló que una atención médica integral, que cuide aspectos como la calidad del cuidado, la interacción entre profesionales y pacientes, y las instalaciones físicas del hospital, contribuirá de manera importante a la satisfacción del usuario.</p>
<p>19</p> <p>Satisfacción del usuario como indicador de calidad en la atención primaria en salud</p>	<p>Determinar la satisfacción y calidad de atención de los servicios de emergencia y consulta externa de los centros de Salud tipo C "Brisas del mar" y "El Paraíso" del cantón Machala</p>	<p>Ciencia Latina</p>	<p>Estudio descriptivo, de corte transversal con enfoque cuantitativo, la muestra se constituyó de 120 usuarios atendidos en los centros de salud mencionados, en el periodo de octubre a diciembre del 2023</p>	<p>Los niveles de satisfacción total por dimensiones varían según el centro de salud y servicio:</p>
<p>20</p> <p>Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno</p>	<p>Científica de Enfermería</p>	<p>Estudio de tipo aplicativo, correlacional y de corte transversal</p>	<p>El grado de satisfacción con la calidad del servicio se vincula de manera significativa con la fiabilidad, la rapidez de respuesta y la empatía, mientras</p>

				que no existe una relación significativa entre la satisfacción y la seguridad en la atención ni con los aspectos tangibles de la institución.	
21	Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa	Evaluar la correlación entre el nivel de calidad de las atenciones proporcionadas en la atención ambulatoria en un hospital de Guayaquil - Ecuador y la satisfacción de sus pacientes.	Social Fronteriza	Se efectuó una investigación descriptiva, de tipo cuantitativo, no experimental y transversal, y se usó el cuestionario Servperf en una muestra de 366 usuarios de un hospital de Guayaquil	Los elementos que generaron mayor satisfacción entre las usuarias del hospital fueron el uso de equipos médicos adecuados y la disponibilidad de recursos suficientes; el cumplimiento de sus expectativas y la atención al problema del paciente; además de la actitud colaborativa del personal profesional.
22	Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado	determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado	Ciencia y desarrollo	El enfoque de investigación fue cuantitativo, el diseño fue no experimental y el nivel correlacional	Los resultados obtenidos muestran que los usuarios perciben la calidad de atención recibida como regular, y se encontró de manera estadísticamente significativa una correlación moderada y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

3. Resultados

La búsqueda bibliográfica inicial arrojó un total de 125 artículos, de los cuales 22 cumplieron con el 100 % de los criterios de elegibilidad establecidos para esta revisión sistemática.

En cuanto a las características generales de los estudios seleccionados, se observó que el 80 % correspondía a investigaciones de tipo descriptivo, mientras que el 20 % eran estudios analíticos, estos últimos en menor proporción. No obstante, ambos tipos de estudios aportaron información valiosa, destacando que los factores que influyen en la satisfacción del paciente en la consulta externa son tanto administrativos como personales.

Entre los principales elementos identificados se encuentran: el tiempo de espera, la comodidad en las salas de espera, la edad, el sexo y el nivel educativo del paciente, los

cuales interactúan para determinar el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios.

En lo que respecta al origen de los estudios, varios de ellos fueron realizados en países latinoamericanos como Colombia, Perú y Panamá. Las áreas de conocimiento desde las cuales se abordó la temática estuvieron principalmente vinculadas a las disciplinas de enfermería, medicina, atención al cliente y gestión de calidad en salud.

Tabla 2.

Factores influyentes en la satisfacción del paciente en consulta externa de un hospital público.

FACTORES	INDICADORES
Relación médico - paciente:	El trato empático y profesional del médico es fundamental puesto que, los pacientes valoran la confianza y la comunicación clara que despeje todo tipo de duda durante la consulta.
Tiempo de espera:	Tras largos tiempos de espera entre el transcurso de adquirir la cita y estar en la sala de espera, hace que los pacientes sientan insatisfacción, mejorar estos tiempos indicaran estándares de satisfacción altos o medios.
Condiciones de la sala de espera:	La correcta señalización, la comodidad de los asientos, correcta luminaria son factores que atribuyen a una satisfacción en pacientes durante su consulta médica.
Accesibilidad y continuidad asistencial:	La atención debe ser de manera continua y accesible al tratamiento por el cual el paciente periódicamente asiste a la consulta, al obtener todo en un mismo establecimiento hace que se sienta satisfecho.
Comunicación e información:	La forma eficaz, clara, precisa y concisa que brinda todo el equipo de salud para con el usuario hace que este tenga una alta satisfacción durante su estancia dentro del establecimiento de salud.

4. Discusión

Esta revisión deja en evidencia, como fue manifestado por De León Núñez y Ábrego Batista, (2020), que los principales factores que influyen en la atención son la mala relación del equipo de salud con los usuarios al brindar la atención integral, así como la deficiente infraestructura de las casas de salud. Además, Rengifo Lozano y Ultreras Rodríguez, (2023) evidenció que, al referirse a la infraestructura de las unidades médicas —específicamente en la consulta externa—, existen deficiencias como la limpieza de ciertos pisos que se encontraban sucios, la incomodidad de las salas de espera debido a asientos no ergonómicos, y la señalética confusa en las áreas del hospital, lo cual genera desorientación en los pacientes al dirigirse a los consultorios para recibir atención (De León Núñez & Ábrego Batista, 2020). Todos estos aspectos influyen negativamente en la satisfacción del paciente en la consulta externa.

Además, otros resultados de investigaciones, como lo evidenciaron Arce Huamani y Aliaga Gastelumendi, (2023) indican que uno de los factores predominantes es que el sistema de salud no abastece de manera suficiente a los establecimientos públicos para

brindar una atención de calidad y lograr una satisfacción adecuada del usuario. Recursos clave como el personal humano y el financiamiento son de vital importancia, especialmente considerando que la demanda de pacientes que acuden a consulta externa es elevada, lo que incrementa la exigencia en la atención. Por ello, se considera este un factor administrativo predominante que genera quejas entre los pacientes, quienes perciben que no reciben la atención oportuna que requieren (Arce Huamani y Aliaga Gastelumendi, 2023).

Por otra parte, dentro de la investigación de Vargas Concha y Falcones Benalcázar, (2021), dieron como resultado que durante la consulta recibida en una casa de salud en la cual la mayoría de los pacientes se sintieron satisfechos por la ubicación de la casa de salud, puesto que les permitió llegar sin inconvenientes a recibir sus atenciones sin la necesidad de realizar grandes recorridos, en su mayoría de atenciones los usuarios indicaron que la atención recibida fue personalizada y adaptada a las necesidades de casa paciente. Mientras que entre los factores personales que influyen en la satisfacción de los pacientes según Moreta Puca & Manzano Quisimalin, (2024), como principal factor el género femenino porque es más tolerante en base a los tiempos de espera y tiene mayor capacidad de comprensión en factores que impiden una atención de excelencia.

Sin embargo, Collantes Delgado y Vanessa (2020) señalaron que las usuarias de sexo femenino, en su mayoría convivientes, presentaron niveles aceptables de satisfacción con la atención recibida en función de su estado civil. No obstante, se observó que aquellas con nivel educativo primario reportaron un menor grado de satisfacción.

Por otro lado, se obtuvo también en la investigación de Torres Reyes et al., (2023), una proporción significativa de pacientes expresó satisfacción con la atención en el primer nivel de atención. Este estudio destacó que el nivel educativo de los pacientes influye en su percepción de la atención recibida, observándose que, a mayor nivel de conocimiento, menor es el grado de satisfacción.

Espinoza Orellana, (2024) nos indicó que, la satisfacción con los servicios de salud es un concepto que abarca múltiples dimensiones que se ve influido por factores subjetivos, como las experiencias previas, las expectativas futuras y el contexto social del usuario. Esta complejidad dificulta su análisis, pero también resalta su importancia como herramienta para generar información que optimice la gestión de los recursos sanitarios y responder de manera más efectiva a las necesidades de los pacientes, en aquella investigación mostro que pacientes con experiencias previas inadecuadas mostraban una insatisfacción en la atención por la cual visitaban la consulta externa sin dar oportunidad a una mejora.

Tanto las investigaciones de Becerra Canales et al., (2023) y González Fiallo et al., (2020) dan como producto final que la satisfacción de los pacientes en la atención recibida en la consulta externa es de bajo nivel, ya que las personas coinciden en la insatisfacción porque los tiempos de espera son prolongados, esto debido a que la demanda de pacientes por atención es más alta que los médicos que están asignados a dar consultas, los espacios en salas de espera son incómodas, no hay una explicación concisa del tratamiento médico, a eso sumado el corto tiempo por atención, puesto que no se realiza una valoración completa, y por último, pero menos mencionado la falta de medicamentos e insumos.

En las investigaciones de Luna Domínguez et al., (2021) las estimaciones sugieren diferencias significativas de los determinantes de calidad entre distintos servicios de salud: puesto que, para los usuarios lo más importante al momento de evaluar la satisfacción son las instalaciones, horarios de servicio y acceso a medicinas, además de la atención del personal administrativo, lo que les permite evaluar entre la atención ofertada de la requerida. Por ello Benites Bernabé et al., (2021) concluyen que, la satisfacción en base a la calidad de atención varía según el tipo de usuario que requiere una cita médica, indicando así que las expectativas y percepciones pueden influir en su atención dentro del establecimiento de salud.

Según Olivares Huapaya, (2022) en su estudio se concluyó determinando que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo del hospital, indico además que, la atención médica integral que proteja aspectos como la calidad de atención, la relación entre profesionales y pacientes y áreas físicas del hospital atribuirá significativamente a la satisfacción del usuario. Para los hospitales en todos los niveles, monitorear la satisfacción del paciente es esencial para mejorar la calidad de los servicios y fomentar una atención más centrada en las necesidades de los pacientes, con la finalidad de brindar una mejor atención al usuario.

Mientras que, Roldán Cabrera et al., (2024), indicaron que, es esencial adoptar un enfoque centrado en el paciente, lo que implica garantizar la accesibilidad a los servicios, asegurar la continuidad de la atención, fomentar una comunicación efectiva entre pacientes y profesionales de la salud, y contar con un personal capacitado y motivado. Estos elementos son fundamentales para impulsar una mejora continua en la calidad de la atención. Tal como manifestaron Muñoz Pizarro et al., (2022), que el nivel de satisfacción de la calidad de atención está relacionado con aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía son determinantes significativos. Por otro lado, la seguridad en la atención y los elementos tangibles de la institución no muestran una relación significativa con el nivel de satisfacción de los pacientes (Muñoz Pizarro et al., 2022).

En el estudio de Yugcha Andino y Prieto Romero, (2024) se identificaron aspectos clave que influyen en la satisfacción de los usuarios de un hospital. Los factores más valorados incluyeron la calidad de los equipos médicos, la disponibilidad de recursos suficientes en el hospital y la atención a los intereses del paciente. Estos elementos reflejan la importancia de una infraestructura adecuada y de una atención centrada en el paciente para garantizar una experiencia satisfactoria.

Por otro lado, Montalvo et al., (2020), indicaron que, la satisfacción también está influenciada por las expectativas y necesidades personales de los usuarios, así como por sus valores individuales. Esto implica que, aunque los pacientes reciban atención en el mismo establecimiento, sus niveles de satisfacción pueden variar significativamente debido a sus percepciones subjetivas y experiencias previas. Este fenómeno destaca la complejidad de evaluar la calidad del servicio, ya que la satisfacción no solo depende de factores objetivos, sino también de la interpretación personal de cada usuario.

5. Conclusiones

En conclusión, los resultados obtenidos a partir de la revisión bibliográfica permiten identificar diversos factores que influyen significativamente en la satisfacción del paciente durante la espera de atención en consulta externa. Entre los factores administrativos y asistenciales más relevantes se encuentran las deficiencias en infraestructura, atribuidas a la antigüedad de los establecimientos y la falta de mantenimiento, así como el escaso respaldo institucional en cuanto a recursos materiales e insumos. Las salas de espera carecen de condiciones adecuadas de comodidad, e incluso en algunos casos, estas son inexistentes. Además, se reporta una limpieza deficiente en las instalaciones, con problemas en los procesos de desinfección.

Otro aspecto crítico es la relación interpersonal entre el personal de salud y los pacientes, la cual no siempre es adecuada, siendo fuente frecuente de quejas. De igual manera, el trato del personal administrativo hacia los usuarios es considerado insatisfactorio. Finalmente, el excesivo tiempo de espera para acceder a la consulta médica representa un factor determinante en la evaluación negativa por parte de los pacientes.

Respecto a los factores personales, estos también tienen un peso considerable. El género femenino predomina entre los usuarios frecuentes de servicios de salud, lo cual puede relacionarse con una mayor vulnerabilidad a enfermar. Asimismo, el nivel económico influye en la percepción del servicio, ya que los pacientes pertenecientes a quintiles socioeconómicos bajos suelen reportar menor satisfacción con la atención recibida. El estado civil también incide: pacientes casados o en unión de hecho tienden a experimentar mayor satisfacción, posiblemente por contar con un sistema de apoyo emocional más estable. Por último, un bajo nivel educativo puede limitar la comprensión y uso adecuado de la información médica, dificultando así la toma de decisiones relacionadas con la salud.

Todos estos elementos, en conjunto, forman parte de un perfil sociodemográfico que puede condicionar el acceso oportuno y satisfactorio a los servicios en consulta externa.

En definitiva, analizando la satisfacción de los pacientes en la atención de la consulta externa obtuvimos como resultados que es de mediano a bajo nivel por todos los factores mencionados anteriormente.

Referencias Bibliográficas

- Arce Huamani, M. Á., & Aliaga Gastelumendi, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de emergencia de un hospital del seguro social. *Acta Médica Peruana*, 310.
- Becerra Canales, B., Chavez Espinoza, J. H., & Soto Cardenas, A. J. (2023). Calidad del paciente y satisfacción con el servicio de atención primaria. *Ciencia y Enfermería*, 5.
- Benites Bernabé, Á. D., Castillo Saavedra, E. F., & Rosales Márquez. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 238–240.

- Cai, O. (2023). ¿Qué factores influyen en la satisfacción con los servicios médicos y de salud pública en América Latina y el Caribe? *Lapolab*, 2–3.
- Castelo Rivas, W. P., Cueva Toaquiza, J. L., & Castelo Rivas, Á. F. (2022). Satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe saber? *Polo del Conocimiento*, 179.
- Collantes Delgado, D., & Vanessa, C. P. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Facsalud*.
- De León Núñez, M., & Ábrego Batista. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Umecit*, 73.
- Domaure Salazar, D. M., Vera Bustamante, A. G., & Mora Veintimilla, G. D. R. (2024). Satisfacción del paciente de diálisis en la atención de enfermería en un hospital público. *Ciencia Latina*, 10872.
- Espinoza Orellana, M. E. (2024). Factores determinantes de la satisfacción del usuario en centros de salud: rol de la calidad del servicio. *Redieluz*, 44–45.
- González Fiallo, S., Mena Rodríguez, I., & Castro Batista, P. (2020). Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Ecimed*, 4.
- Jessee, W. (2020). Garantía en los hospitales de Estados Unidos. *Salud Pública*, 2–3.
- Luna Domínguez, E. M., Moreno Treviño, J. O., & Zurita Garza, D. R. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 336.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto. *Ciencia y Desarrollo*, 3–4.
- Moreta Puca, L. F., & Manzano Quisimalin, D. E. (2024). Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de enfermería: una revisión de la literatura. *Enfermería Cuidándote*, 166.
- Muñoz Pizarro, R. M., Arevalo Marco, R. A., & Morillo Acasio, B. d. R. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Científica de Enfermería*.
- Olivares Huapaya, A. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del hospital de un gobierno regional. *Dialnet*, 12.
- Rengifo Lozano, R. A., & Ultreras Rodríguez. (2023). Factores organizacionales y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud en Puno. *Ulearn*, 98.
- Roldán Cabrera, J. L., Martínez Zapata, K. M., & Sotomayor Preciado, A. M. (2024). Satisfacción del usuario como indicador de calidad en la atención primaria en salud. *Ciencia Latina*, 10739.
- Torres Reyes, E. D., Carranza Guzmán, F. J., & Tamez Rodríguez, A. R. (2023). Correlación entre tiempo de consulta y satisfacción del paciente en primer nivel de atención. *Medical*, 761.
- Ulloa Sabogal, I. M., Valbuena Durán, L. D., & Camargo Figuera, F. A. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Cuidarte*, 3.

Vargas Concha, L. E., & Falcones Benalcázar. (2021). Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencias del Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne. *Masvita*, 36.

Yugcha Andino, G. E., & Prieto Romero, D. M. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa. *Social Frontera*, 5.

AGRADECIMIENTOS

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

CONFLICTO DE INTERESES

“Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses”